



Rapport Annuel de FINCA RDC sur le Progrès des principes de Global Compact des Nations Unies

Novembre 2018

Construire l'Avenir Ensemble



1. MESSAGE DU CEO



A tous les acteurs,

Comme en 2017, nous sommes une fois de plus persuadés de vous confirmer que FINCA RD Congo SA est toujours engagée aux principes de Global Compact des Nations Unies, qui sont en l'occurrence :

- Les Droits de l'homme ;
- Les Normes internationales du travail ;
- La Protection de l'environnement ; et
- La Lutte contre la corruption.

Voici 2 ans déjà, nous ne cessons pas de fournir des efforts pour intégrer les principes de Global Compact des Nations Unies dans toutes nos activités quotidiennes.

Aussi, assurons-nous que nous travaillons d'une manière stable depuis que nous avons rejoint la plateforme en novembre 2016.

Bien entendu, ce rapport annuel de communication sur notre progrès en tant que membre retrace notre démarche, dans le but d'une amélioration continue de notre intégration dans Global Compact et de la mise en pratique de ses principes dans nos stratégies, notre culture d'entreprise et nos activités au jour le jour.

De ce fait, nous avons aussi pris l'engagement de communiquer ces informations à nos partenaires utilisant nos canaux de communication privilégiés pour ce faire.

Aussi, sommes-nous fiers de communiquer dans le registre des efforts, par exemple : la diminution de la paperasse grâce à l'utilisation de notre outil informatique de traitement de dossier Crédit, dit ARGOS, le gain en énergie et en temps pour nos clients par le fait que FINCA, dans le cadre d'amélioration des conditions de nôtres, et même du climat de travail, nos services continuent de rendre disponible, et ce, via son téléphone, le paiement de frais scolaires, réabonnements Startimes, taxes et impôts.

Ne sachant être exhaustif, nos services en cette année, sont allés jusqu'à accorder des prêts pour des produits d'énergie solaire au prix très adapté.

Aux Objectifs du Développement Durable comme aux principes de Global Compact Network, FINCA est bien engagée !

Mamie Kalonda
Directeur Général
FINCA R.D.Congo SA



FINCA[®]

Nom de la société :
FINCA RDC SA

Secteur d'activités :
Finance

Nombre d'employé :
680 (fin Novembre 2018)

Signataire UN Global Compact depuis :
Novembre 2016

Person de contact :
Leon C. Nkongolo Buja

Adresse :
1286, Avenue Tombalbaye, Croisement avenue
Colonel Ebeya, avenue Hopital - Gombe, Kinshasa,
RDC

Email: leon.nkongolo@fincadrc.com
Phone: +243 817 003 604



2. Qui sommes-Nous ?

FINCA RDC SA est une filiale de FINCA Internationale qui se consacre à fournir des services financiers socialement responsables aux entrepreneurs à faible revenu et à leurs communautés.

Nous servons environ 2 millions de clients dans 20 pays au monde, y compris la RDC. Notre réseau de microfinance est majoritairement détenu par FINCA Internationale, une société sans but lucratif, ainsi que d'autres investisseurs sociaux, dont la Société financière internationale, responsAbility, FMO - la Banque de développement néerlandais, KfW, Triodos et TripleJump.

FINCA RDC SA est un partenaire clé de la République Démocratique du Congo dans ses efforts d'améliorer l'inclusion financière, développer le secteur privé, et créer des opportunités pour tous, en particulier là où les emplois sont rares.

FINCA R.D.Congo SA :

- * Est une institution de microfinance réglementée acceptant des dépôts (épargne) et la première Institution de Microfinance dans le pays;
- * Offre une gamme complète de services financiers pour les micro-entreprises et les PME;
- * A grandi d'une base de 5.000 clients en 2003 à plus de 350.000 clients fidèles en 2018 après un travail de toilettage ;
- * Est pionnière en RDC dans le développement de l'accès aux services financiers dans les zones éloignées et rurales à travers un réseau d'agents bancaires formés qui opèrent à partir de leurs propres boutiques et commerces.



Tenues régulières des réunions pour proximité

3. Ce que nous faisons pour la communauté Congolaise

FINCA AMÉLIORE L'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS. Plus de 74% de la population en RDC est financièrement exclue, en majorité les femmes et les jeunes. FINCA fournit non seulement des comptes bancaires, mais une gamme complète de services financiers pratiques, abordables et durables qui sont adaptés aux besoins des gens - de petits prêts à des paiements électroniques à identification biométrique.

Pour renforcer l'inclusion financière en RDC, FINCA s'est appuyé sur la digitalisation en créant plusieurs produits, qui permettent aux gens d'accéder aux services financiers et d'opérer des transactions à partir de leur compte.

L'engagement de FINCA aux clients découle de sa mission: « réduire la pauvreté afin d'aider les gens à améliorer leur niveau de vie ».

4. Notre mission

Notre mission est notre raison d'être. Elle est de réduire la pauvreté grâce à des solutions durables qui permettent aux gens d'accumuler des richesses durables, de créer des emplois et d'améliorer leur niveau de vie.

5. Notre vision

La vision de FINCA est de construire un réseau international d'entreprises durables et viables qui améliorent les niveaux de vie des gens dans le monde entier.



Présence de FINCA dans le monde

6. Nos valeurs

Celles en quoi nous croyons, qui façonnent notre culture et influent sur nos actions au jour le jour. Elles se résument de la sorte :

INVESTIR dans le potentiel des personnes

NOURRIR (ENTREtenir) des relations de confiance à long terme

SURPRENDRE et impressionner par notre service

POURSUIVRE la croissance et l'apprentissage

INNOVER et continuellement améliorer

RÉCOMPENSER l'intégrité, la responsabilité et l'engagement

EXCELLER dans ce que nous faisons

SERVIR au-delà de soi.



Visite de l'orphelinat de Nyangara - Ngiri Ngiri - Kinshasa (Mai 2018)

7. Résumé de quelques actions menées en 2018 qui cadrent avec les principes de Global Compact bâtis sur les Objectifs du Développement Durable

- Conformément à l'objectif du Développement Durable qui soutient que l'on prenne urgemment des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions, et un des principes de Global Compact Network qui veut que l'on entreprenne des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale, FINCA RDC œuvre pour la réduction de la paperasse avec l'utilisation de notre outil informatique de traitement de dossier Crédit, dit ARGOS ;

- Ensuite, suivant le principe de Global Compact qui soutient que l'on doit encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement, notre nouveau produit digital « CLICK » offre plus d'autonomie à la population qui peut s'enregistrer partout sur terrain, générer son propre code de transfert et envoyer de l'argent partout avec un téléphone. Et avec ce service, FINCA contribue à l'amélioration de la qualité de vie de ses clients, qui n'ont plus besoin d'aller à la banque pour leurs opérations. Avec CLICK, chacun de nous devient son propre banquier ;

En harmonie avec l'ODD qui milite pour la réduction des inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre, FINCA RDC, par l'installation de ses agents bancaires, dits FINCA eXpress, a épargné ses nombreux clients en perte d'énergie et temps. Avec nos agents bancaires dits FINCA eXpress, FINCA s'est davantage approché en s'établissant à tout coin de rues et d'avenues.

En rapport avec l'ODD qui soutient l'égalité des sexes et l'autonomisation de toutes les femmes et les filles et le principe GC du respect et protection des droits de l'homme, FINCA a aussi axé l'inclusion financière sur les femmes en leur donnant l'éducation financière.



Lancement CLICK depuis Lubumbashi

Résumé de quelques actions menées qui cadrent avec les principes de Global Compact bâtis sur les ODD (suite et fin)

A ce jour, 1.245 femmes ont été formées en éducation financière, dont 32 ont déjà reçu un crédit pour soutenir leur affaire, et 236 femmes ont ouvert des comptes épargne.

Aussi, dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie des populations et même de droits de l'homme, faudra-t-il ajouter pour le compte de FINCA ce qui suit :

- Visite, à Kinshasa et Mbuji-Mayi, des orphelins dans le cadre de la non-discrimination, et droit pour tous ;
- Disponibilité d'un compte AVENIR, qui donne la possibilité aux familles d'aider leurs enfants à épargner ;
- Dans le cadre d'amélioration des conditions de nos clients, et même du climat de travail, nos services continuent de rendre disponible, et ce, via son téléphone, le paiement de frais scolaires, réabonnements Startimes, taxes et impôts ;

Enfin, selon qu'il faille, d'après les ODD, éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde et protéger l'environnement face au réchauffement climatique :

- Nos services accordent des prêts pour des produits d'énergie solaire au prix très adapté ;
- FINCA a accordé des crédits à l'Est du pays (Kivu) au profit de femmes paysannes pour leur permettre de booster leur business. Ce crédit était également doublé en garantie par l'UNCDF, pour le cas où le souscripteur ne parviendrait pas à le rembourser.

Enfin, pour assurer l'accès de tous à la promotion et possibilités d'apprentissage tout au long de la vie, FINCA offre beaucoup d'opportunités de formation à ses agents, soit-il nationale qu'internationale, et même online, grâce à ses outils académiques sur Internet comme FLZ (FINCA Learning Zone, Global Brand Center).



Education financière aux Femmes

8. Droits de l'homme

FINCA R.D.Congo SA, en tant que société, a mis en place des procédures favorisant, en accord avec les droits de l'homme internationaux, un environnement de travail sain, ainsi que des formations adéquates, afin que son personnel soit performant à son poste actuel.

- C'est ainsi que le staff bénéficie de plusieurs formations qui perfont leur professionnalisme, le sens de l'éthique et la sécurité.
- Plus de 200 jeunes ont bénéficié d'un stage qui soit académique ou professionnel cette année.

Une brève description de nos procédures

- Notre Equipe qualifiée de Ressources humaines se rassure que les droits du personnel, des actionnaires y compris ceux des partenaires soient respectés et exemptés de toute violation quelconque. Pour ce faire, des procédures disponibles dans la librairie publique (Intranet accessible à tous) sont continuellement mis à jour;
- Nous veillons que chaque employé bénéficie d'une moyenne de 26 jours de congé annuel pour lui permettre un repos réparateur ;
- Les congés de maternité sont accordés à hauteur de 6 mois et sans impact sur le salaire du bénéficiaire ;
- Nous entretenons une bonne ambiance au travail ;
- FINCA se rassure que les employés travaillent dans des conditions les plus ergonomiques possibles ;
- Chez FINCA, le salaire moyen est supérieur au SMIG légalement exigé par la loi congolaise ;
- FINCA prend en charge les soins de santé de l'employé et de toute sa famille - ce qui n'est pas le cas dans certains pays occidentaux ;
- Le choix de nos fournisseurs est basé sur le respect de nos principes ;
- Nos crédits sont accordés en respect de nos principes et valeurs : financent des activités qui protègent ou tiennent compte de l'environnement, pas d'activités prohibées par la loi congolaise ;
- Le maintien propre de nos bureaux, plus qu'un travail de simples nettoyeurs, est devenu notre culture ;
- Nous continuons de rendre disponible un espace repas pour que les employés puissent profiter de leur pause- déjeuner, équipé d'un réfrigérateur et d'une micro-onde ;
- Les employés ont accès au thé et à l'eau potable. Ceux qui sont basés sur le terrain reçoivent une allocation de garde-manger distincte pour leur permettre d'acheter de l'eau potable de bonne qualité;
- Tous les employés FINCA ont un contrat et la majorité en CDI.



Activités réalisées au cours de l'année

- Des améliorations ont été faites dans l'accès Internet pour plus de fluidité dans le travail ;
- Recyclage sur anti-incendie (manipulation d'extincteur) ;
- Exercices simulant l'évacuation du bâtiment en cas d'incendie ;
- Recyclage sur le code d'éthique ;
- Recyclage sur la sécurité informatique ;
- Activités sportives visant le bien-être avec foot, Marche de santé, pour favoriser la bonne forme et combattre le stress ;
- Revitalisation de nos valeurs à travers des réunions de matin organisées chaque vendredi

Mesures – Out comes

- Actuellement, 95% du personnel a accès au mail – ce qui contribue significativement aux échanges en temps réel d'informations pour le bon déroulement du travail ;
- 99% du personnel a suivi le cours sur l'utilisation des extincteurs en vue de faire face aux incendies, avec des formateurs venus de l'INPP ;
- Un exercice d'évacuation du bâtiment en cas d'incendie a été organisé au profit du personnel ;
- Match de foot avec tiers partenaires, pour citer la Compagnie de télécom Orange, les FARDC, et autres.

Activités prévues pour l'année prochaine

- Répétition du recyclage des sapeurs-pompiers, combattant du feu ;
- 2 exercices d'évacuation du bâtiment en cas d'incendie, formation élargie aux branches de l'intérieur ;
- Match de foot avec des partenaires comme ONG qui militent pour le bel environnement, les énergies renouvelables et qui lutte contre la corruption.



Des Formateurs sur terrain pour l'éducation financière

9. Environnement (Protection de l')

En tant qu'entreprise responsable, nous nous sommes engagés à faire en sorte que nos opérations et nos décisions fassent la promotion de notre entreprise en tant que société respectueuse de l'environnement et d'une société qui adopte des technologies respectueuses de l'environnement dans ses activités.

Nos procédures en la matière

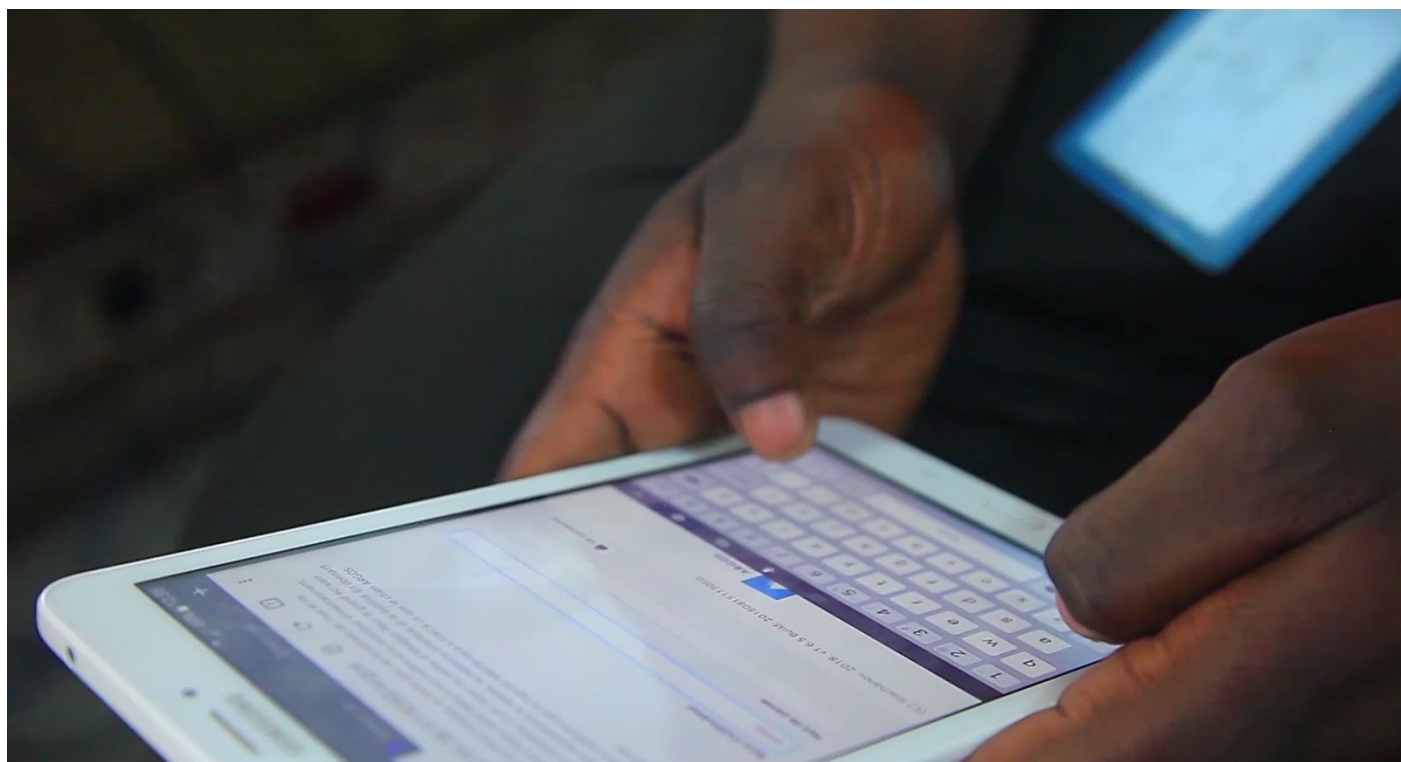
- Avec l'instauration de notre outil dit ARGOS, qui conduit à une automatisation du processus de crédit;
- Dans le même but, l'automatisation du processus de recrutement ;
- Nous avons disposé des poubelles dans chaque bureau du personnel ;
- Recyclage des matériaux en cas de désaffectation et délocalisation d'une branche ou support ;
- FINCA n'accorde du crédit (prêt) qu'à des entrepreneurs dont les affaires respectent / protègent l'environnement.

Activités réalisées

- Introduction des tablettes, utilisées désormais par nos agents de crédit ;
- Déploiement du système ARGOS dans toutes les branches.

Mesures – outcomes

- L'automatisation du processus de crédit a contribué à une diminution sensible de la consommation excessive du papier dans la préparation du dossier ;
- L'automatisation du processus de recrutement a contribué à réduire la consommation du papier ;
- la réduction d'émission de gaz à effet de serre en utilisation des batteries et pour les nouvelles branches, les panneaux solaires;
- Le recyclage a permis de réutiliser autrement certains matériaux qui se désintègrent difficilement dans la nature ;



Utilisation des tablettes par les agents crédit

10. La Corruption (lutte contre) ■

Le Management de FINCA s'engage à garantir un environnement exempt de corruption. C'est ainsi que tout engagement, employé et stagiaire est soumis à l'appréhension et signature du code d'éthique avant tout contrat. Aussi longtemps que les entreprises devraient lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et la corruption, FINCA combat ce fléau à 3 niveaux :

- Favoriser une culture de conformité - grâce à une sensibilisation / formation en matière de conformité, à des vérifications de conformité, à des rapports et à des mesures correctives en cas de violation.
- Éthique - Le gestionnaire donne le ton en délivrant le message éthique; et
- Intégrité - Inscrit dans notre code de conduite et d'autres politiques. Plus important encore pour l'entreprise est l'engagement de leadership et la tolérance zéro au vice.

Nos Pratiques ■

* Dans nos procédures, figure le code d'éthique où sont clairement définis les interdits/comportements qui mettent à risque l'intégrité de l'employé.

Pour ce faire :

- * Aucun employé ne peut acheter des biens auprès d'un partenaire ou client à un prix en deçà du prix normal sur le marché ;
- * Aucun employé ne peut recevoir une faveur quelconque ou un rabais inexpliqué d'un fournisseur ou d'un client même si cela est à l'avantage de FINCA ;
- * Les fournisseurs et clients signent les clauses d'anti-corruption dans les contrats qui les lient avec FINCA ;
- Chaque employé signe les codes d'éthique et de confidentialité à son embauche.

Conformité - Cadeau accepté ■

- Les cadeaux en nature déposés officiellement à la réception sont d'abord déclarés au management puis remis au concerné.
- Des contrôles et audit de conformités sont conduits périodiquement (semestriels) pour s'assurer du respect des procédures en matière de passation de marché, gestion et relations avec les partenaires extérieurs et fournisseurs ;

Le processus suivi par le Comité de Discipline concernant une méconduite des employés :

- Le line Manager - présente le cas ;
- Un représentant des ressources humaines - s'assure que les procédures sont respectées et que toutes les parties sont protégées et entendues équitablement ;
- Un président (un chef de département ou une fonction selon le cas) - modère et prend la décision finale en consultation avec tous les membres du panel ;
- le représentant du HR - prend tous les procès-verbaux - et s'assure que ceux-ci sont signés par tout le monde comme une copie fidèle de la conversation tenue ;
- On consulte l'Audit interne ou toute autre partie selon les cas - pour leurs commentaires d'experts et professionnels ;
- Un enquêteur indépendant (cabinet d'avocat conseil) s'il s'agit d'une affaire de fraude ou de dénonciation ;
- Représentant d'un autre département en tant que membre de l'équipe supplémentaire. Nos processus clés tournent autour de la prévention, de la détection et de la réponse. Les principes de ce cadre sont les suivants :

Évaluations des risques

Avoir des ressources et des employés compétents en évaluation des risques, comme les gestionnaires de la conformité, pour effectuer des évaluations régulières afin de déceler les lacunes en matière de contrôle.

Les politiques et les procédures

Élaborer et communiquer des politiques qui traitent de la lutte contre la corruption et de la corruption ainsi que de la fraude et de la méconduite. Par exemple, les politiques de don, la politique sur les conflits d'intérêts, la politique sur l'obligation de rendre compte, les procédures disciplinaires et la politique de gestion des conséquences.

Communication et formation

S'assurer que tous les employés, y compris les fournisseurs clés et les employés sous-traitants, reçoivent l'information sur le Code de conduite et d'éthique. Entreprendre une formation initiale sur toutes les nouvelles normes concernant les politiques et procédures clés en matière d'éthique.

Vérifications nécessaires

Comprend des agents de contrôle qui ont accès aux zones confidentielles, des vérifications des antécédents des nouveaux employés, des visites physiques et des vérifications, au besoin, pour certains agents.

Réponse à la stratégie de réponse et procédures d'enquête

Signaler tout incident aux équipes de fraude et d'enquête et instituer des procédures pertinentes pour les mesures disciplinaires dans les cas où cela est nécessaire.



FINCA - Agence de GOMA



FINCA®

Nous honorons LA TRANSPARENCE

**Aidez nous à maintenir
une image claire
de notre performance
en matière d'éthique.**



**Si vous avez vécu ou
expérimenté une situation
de fraude quelconque,
corruption, harcèlement ou
des pratiques inéquitables sur le lieu de travail,
nous voulons le savoir.**

**Sachez que la loi assure votre protection
et nous promettons également de
vous protéger.**



+1 503 597 4392



www.FINCA.ethicspoint.com

Activités réalisées

- Signature annuelle du code de bonne conduite par les employés ;
- Passation du test annuel du code d'éthique par tous les employés dont la condition est d'atteindre 80% au moins ;
- Signature des clauses anti-fraude par les fournisseurs à chaque octroi de marché ;
- Vulgarisation du code de bonne conduite dans les réunions matinales hebdomadaires ;
- Nous avons mis à jour plusieurs procédures tendant à la réduction des risques de fraude.
- Nous avons instauré un département de risque.

Mesures - out comes

- Réduction de l'impact de la fraude et des fuites de revenus.
- Réduction des délais de résolution des plaintes des clients ;
- Mesures d'éthique et de valeurs; la compagnie n'a pas hésité de se séparer des employés qui ont gravement contrevenu au code de conduite;
- Sensibilisation accrue à la conformité grâce à la vulgarisation massive et passage au test en ligne du code d'éthique ;

Activités prévues pour l'année prochaine

- Signature annuelle de code de bonne conduite par les employés ;
- Information continue des fournisseurs sur les clauses anti-fraude ;
- Passation du test en ligne sur le code d'éthique ;
- Vulgarisation continue sur les nouvelles dispositions de lutte contre la corruption.



Prix Vodacom pour Business Partner de l'année 2018



CLICK
PAR FINCA®



**Je suis mon propre
banquier**

J'ouvre mon compte.
Je transfère à qui je veux.

Téléchargez application CLICK



ou tapez *455#



FINCA®

Construire l'Avenir Ensemble